

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PRODUK
STARBUCKS DI THAMRIN PLAZA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

NAMA : DERMANTO SAPUTRA

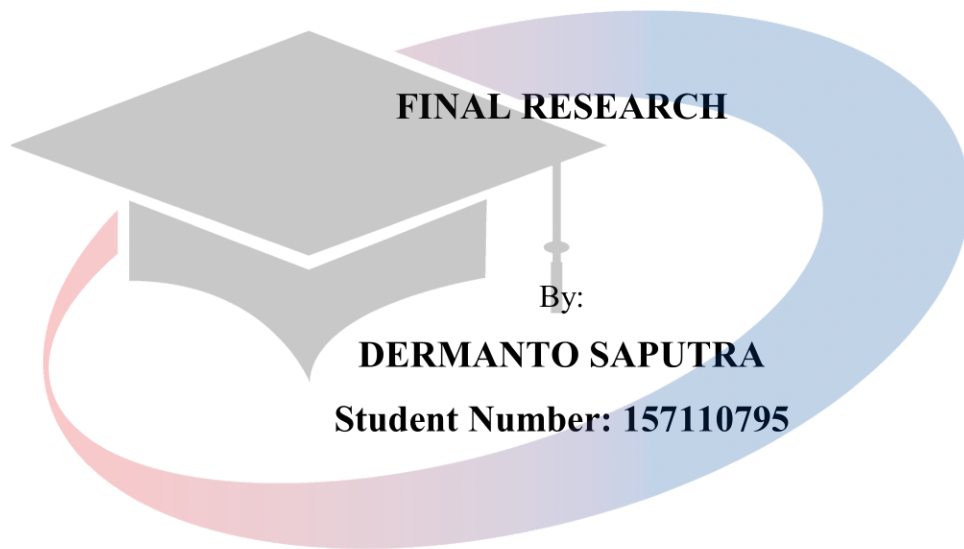
NIM : 15.711.0795



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN**

2019

**ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE
CONSUMER LOYALTY TO STARBUCKS
PRODUCTS AT THAMRIN PLAZA
MEDAN**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PRODUK
STARBUCKS DI THAMRIN PLAZA MEDAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

DERMANTO SAPUTRA
NIM: 157110795

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing I,



Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si.

Medan, 02 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen,


Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Dermanto Saputra

NIM : 157110795

Perminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Produk Starbucks di Thamrin Plaza Medan

Tempat Penelitian : Starbucks di Thamrin Plaza Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Thamrin Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber benar, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 02 Agustus 2019

Saya yang membuat pernyataan,


(Dermanto Saputra)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga, Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Starbucks di Thamrin Plaza Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang berada Starbucks Thamrin Plaza Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Sampling Insidental* dengan jumlah sampel sebanyak 96 reseponden. Metode pengambilan data menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Secara simultan Harga, Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Secara parsial Harga, Merek dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Sedangkan Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,572, artinya 57,2% yang menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari Harga, Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan variabel terikat yaitu Loyalitas Konsumen, sedangkan sisanya 42,8% dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Harga, Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to acknowledge and analyze the influence of Price, Brand, Product Quality, and Service Quality on Customer Loyalty on Starbucks Products at Thamrin Plaza Medan. The type of this research used in this study is quantitative descriptive research. The population of this research is consumers who were in Starbucks Thamrin Plaza Medan. The sampling method used the sampling insidental method with a total sample of 96 respondents. The method of data collection uses the method of questionnaires, interviews, and literature studies. The data analysis method used to answer the hypothesis is Multiple linear regression analysis. Simultaneously Price, Brand, Product Quality and Service Quality have a significant influence on Consumer Loyalty. Partially Price, Brand, and Service Quality have a significant influence on Consumer Loyalty. While Product Quality has no significant influence on Consumer Loyalty. The coefficient of determination (adjusted R^2) obtained is 0.572, meaning 57.2% which indicates that the independent variables consisting of Price, Brand, Product Quality and Service Quality can explain the dependent variable, Consumer Loyalty, while the remaining 42.8% is explained by variables not examined.

Keywords: *Price, Brand, Product Quality, Service Quality, Consumer Loyalty*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulisa dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Produk Starbucks di Thamrin Plaza Medan. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Miss Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- 2) Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pedamping Pembimbing, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- 3) Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- 4) Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
- 5) Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
- 6) Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
- 7) Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

- 8) Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- 9) Dosen STIE-Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
- 10) Seluruh responden yang ada di Starbucks Thamrin Plaza Medan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
- 11) Orang tua penulis, Bapak Awaluddin dan Ibu Noni yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
- 12) Teman-teman seperjuangan penulis Agustinus Simson Sibarani, Anabella Tan, Melly Sandy, Fenny Chaunardo, Kevin Lorent, Jelly Seliciana, Jimmy Yang, Vito Wijaya, Selly Karmila, Rudy Handoko, Sonny, Fitriana, Elida Hutahaeen dan Ellys Wijaya serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- 13) Sahabat-sahabat penulis Andri Tandri, Erick Sanjaya, Hermanto, Antoni, Steven, dan Harry Gunawan yang selalu memberi penulis dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
- 14) Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 02 agustus 2019

Penulis,

(Dermanto Saputra)

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Ruang Lingkup..... | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.6 Originalitas Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran..... | 9 |
| 2.1.2 Harga | 9 |
| 2.1.2.1 Pengertian Harga..... | 9 |
| 2.1.2.2 Peranan Harga | 10 |
| 2.1.2.3 Penetapan Harga | 11 |
| 2.1.2.4 Sasaran Penetapan Harga..... | 13 |
| 2.1.2.5 Indikator Harga..... | 13 |
| 2.1.3 Merek..... | 14 |
| 2.1.3.1 Pengertian Merek..... | 14 |
| 2.1.3.2 Manfaat Merek..... | 14 |
| 2.1.3.3 Fungsi Merek | 15 |
| 2.1.3.4 Bagian Merek..... | 16 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 2.1.3.5 | Indikator-Indikator Merek | 16 |
| 2.1.4 | Kualitas Produk | 17 |
| 2.1.4.1 | Pengertian Kualitas Produk | 17 |
| 2.1.4.2 | Pengaruh Kualitas Produk | 18 |
| 2.1.4.3 | Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk..... | 18 |
| 2.1.4.4 | Tingkatan produk..... | 19 |
| 2.1.4.5 | Indikator-Indikator Kualitas Produk | 19 |
| 2.1.5 | Kualitas Pelayanan | 21 |
| 2.1.5.1 | Pengertian Kualitas Pelayanan | 21 |
| 2.1.5.2 | Dasar-Dasar Pelayanan..... | 21 |
| 2.1.5.3 | Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik | 23 |
| 2.1.5.4 | Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan | 26 |
| 2.1.6 | Loyalitas | 26 |
| 2.1.6.1 | Pengertian Loyalitas | 26 |
| 2.1.6.2 | Karakteristik Loyalitas Konsumen..... | 27 |
| 2.1.6.3 | Tahap-Tahap Perancangan Loyalitas | 27 |
| 2.1.6.4 | Prinsip-Prinsip Loyalitas..... | 29 |
| 2.1.6.5 | Mengukur Loyalitas | 30 |
| 2.1.6.6 | Indikator Loyalitas | 30 |
| 2.2 | Review Penelitian Terdahulu | 31 |
| 2.3 | Kerangka/Model Konseptual | 35 |
| 2.4 | Pengembangan Hipotesis..... | 37 |
| 2.4.1 | Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen | 37 |
| 2.4.2 | Pengaruh Merek Terhadap Loyalitas Konsumen | 38 |
| 2.4.3 | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 38 |
| 2.4.4 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen | 39 |
| 2.4.5 | Pengaruh Harga, Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 39 |
| BAB III | METODE PENELITIAN..... | 41 |
| 3.1. | Jenis Penelitian..... | 41 |
| 3.2. | Objek Penelitian | 41 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 3.3. | Populasi dan Sampel | 41 |
| 3.4. | Metode Pengumpulan data | 42 |
| 3.4.1. | Kuesioner | 42 |
| 3.4.2. | Wawancara | 43 |
| 3.4.3. | Studi Kepustakaan..... | 43 |
| 3.5. | Definisi Operasional Variabel..... | 44 |
| 3.6. | Metode Analisis Data | 46 |
| 3.6.1 | Statistik Deskriptif | 46 |
| 3.6.2 | Pengujian Kualitas Data | 47 |
| 3.6.2.1 | Uji Validitas | 47 |
| 3.6.2.2 | Uji Reliabilitas | 47 |
| 3.6.3 | Pengujian Asumsi Klasik..... | 47 |
| 3.6.3.1 | Uji Multikolinearitas | 48 |
| 3.6.3.2 | Uji Normalitas | 49 |
| 3.6.3.3 | Uji Heteroskedastisitas | 50 |
| 3.6.4 | Analisis Regresi Linier Berganda | 51 |
| 3.6.5 | Pengujian Hipotesis..... | 51 |
| 3.6.5.1 | Uji Signifikan Simultan (Uji-F) | 51 |
| 3.6.5.2 | Uji Signifikan Parsial (Uji-t) | 52 |
| 3.6.5.3 | Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 53 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 54 |
| 4.1. | Hasil penelitian..... | 54 |
| 4.1.1. | Gambaran Umum Perusahaan..... | 54 |
| 4.1.1.1. | Profil Perusahaan..... | 54 |
| 4.1.1.2. | Misi dan Nilai Perusahaan | 55 |
| 4.1.2. | Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner | 55 |
| 4.1.3. | Gambaran Umum Responden (Demografi) | 56 |
| 4.1.4. | Hasil Statistik Deskriptif | 57 |
| 4.1.5. | Hasil Uji Kualitas Data | 63 |
| 4.1.5.1. | Uji Validitas..... | 63 |

| | |
|--|------------|
| 4.1.5.2. Uji Reliabilitas | 66 |
| 4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 69 |
| 4.1.6.1. Uji Normalitas..... | 69 |
| 4.1.6.2. Uji Multikolinearitas | 71 |
| 4.1.6.3. Uji Heteroskedastisitas | 72 |
| 4.1.7. Hasil Analisis Regresi Liner Berganda..... | 74 |
| 4.1.8. Hasil Uji Hipotesis..... | 76 |
| 4.1.8.1. Pengujian Secara Simultan (Uji F)..... | 76 |
| 4.1.8.2. Pengujian Secara Parsial (Uji t)..... | 77 |
| 4.1.8.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 78 |
| 4.2. Pembahasan..... | 79 |
| 4.2.1. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen..... | 79 |
| 4.2.2. Pengaruh Merek Terhadap Loyalitas Konsumen | 80 |
| 4.2.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 80 |
| 4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen | 81 |
| 4.2.5. Pengaruh Harga, Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 82 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 84 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 84 |
| 5.2 Saran | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 86 |
| LAMPIRAN | 90 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 136 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 29 |
| Gambar 4.1 Hasil Garfik Histogram Uji Normalitas..... | 61 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot..... | 61 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Scatterplot..... | 64 |



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 25 |
| Tabel 3.1 Skala Likert..... | 34 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel | 35 |
| Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner | 46 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 47 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 48 |
| Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga | 49 |
| Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Merek..... | 50 |
| Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk | 51 |
| Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan | 52 |
| Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen | 53 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga..... | 54 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Merek..... | 55 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk | 55 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... | 56 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen | 57 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga | 58 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Merek | 58 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk..... | 59 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan | 59 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen..... | 60 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov | 62 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas | 63 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Glejser | 65 |
| Tabel 4.23 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 66 |
| Tabel 4.24 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F) | 68 |
| Tabel 4.25 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)..... | 69 |
| Tabel 4.26 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 90 |
| Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden..... | 98 |
| Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif | 114 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 117 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 121 |
| Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 124 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis | 125 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 126 |
| Lampiran 9 Tabel Distribusi R..... | 127 |
| Lampiran 10 Tabel Diatribusi t..... | 130 |
| Lampiran 11 Tabel Distribusi F..... | 132 |



UNIVERSITAS
MIKROSKIL